

Valdivia, veintidós de agosto de dos mil veintidós

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada, considerandos y citas legales, eliminándose los considerandos décimo y décimo primero.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que se interpuso recurso de apelación por la parte querellante y demandante civil en contra de la sentencia que rechazó tanto la querella infraccional como la demanda civil.

Igualmente se apeló por parte del SERNAC.

SEGUNDO: Que, no son hechos controvertidos los siguientes: que el actor don Luis Orlando Inostroza Cancino celebró un contrato de cuenta corriente con el banco Scotiabank, manteniendo con dicha entidad bancaria diversos productos, a saber, un crédito hipotecario y uno de consumo, que cancelaba a través del Banco Falabella, lo que a partir del 09 de abril de 2021 le fue negado por el banco Scotiabank, procediendo a devolver lo percibido y a bloquear dichos pagos, los que debió consignar en la Tesorería General de la República.

Que, el SERNAC, por los hechos ya referidos, se hizo parte en la causa, por infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13 y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que, en lo infraccional, atendido el mérito de la prueba documental rendida, ha logrado establecerse que, efectivamente el banco querellado, se negó a seguir recibiendo los pagos por un crédito hipotecario y otro de consumo que tenía el actor con esa entidad bancaria, excusándose de hacerlo por mantener éste “deudas pendientes”, lo cual, si bien pudiese estimarse que era efectivo, se debió a un fraude informático de que fue objeto el querellante, lo cual se acreditó con la sentencia dictada en causa rol N°154-2021 de 17 de febrero de 2022, de esta Corte de Apelaciones de esta ciudad y por hechos ocurridos en enero de 2020, revocando el fallo de primera instancia dictado el 31 de agosto de 2021.

Que, de acuerdo a lo reseñado, es claro que, al momento de interponerse la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios (11 de agosto



de 2021) aún no se encontraba ejecutoriada la sentencia de primer grado y existía una deuda aparentemente pendiente y producto del fraude de que fue objeto el actor, como se ha indicado.

CUARTO: Que, el artículo 12 de la Ley N°19.496 prescribe “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, lo que no cumplió la parte querellada, por cuanto, no permitió el pago de los productos contratados con el querellante, procediendo a bloquear los productos que éste tenía con la entidad bancaria, sin causa justificada, más aún, teniendo la obligación de haber aceptado esos pagos, al tenor del pacto que les unía.,

Al respecto, esta infracción no fue desvirtuada por la querellada.

A mayor abundamiento, el estatuto jurídico que rige a las entidades bancarias (Ley General de Bancos) y en el caso de las cuentas corrientes, que es un contrato de confianza, se impone al banco la obligación de cumplir las órdenes de pago del cliente y, por otra parte, éste debe cumplir con sus obligaciones crediticias, lo que realizó a tiempo, poniendo a disposición del banco los fondos para cubrir los créditos contratados.

QUINTO: Que, las otras infracciones denunciadas, se subsumen en la descrita en el motivo anterior, por lo que serán desestimadas.

En atención a la modificación de la Ley N°19.496, la sanción a imponer por la infracción cometida, de acuerdo al artículo 23 de la señalada ley será el equivalente a 200 UTM, atendida la actitud contumaz de la entidad bancaria.

SEXTO: Que, acreditada la infracción de la parte querellada, cabe analizar si se dan los presupuestos para impetrar el daño moral pedido por el actor.

En efecto, de acuerdo a la prueba documental rendida por el cuenta correntista, no existe duda que, al momento de rechazar el pago efectuado por éste, el banco lo hizo sin que existiera motivo alguno para ello, porque no se encontraba en mora y a fin de evitar esa situación, al no tener otra alternativa, para cumplir con su obligación, comunicó al banco su intención y decisión de



realizar los pagos de sus préstamos en la Tesorería General de la República, lo que consta que hizo.

De esta manera el primer elemento de la responsabilidad, o sea, que exista un daño se encuentra cumplido, porque el actor debió buscar alternativas para poder pagar los créditos que tenía con el banco para no caer en mora y aún así, fue objeto de ejecuciones en su contra.

Este daño causado es obviamente imputable al demandado civil y existe una relación de causalidad entre el daño y el perjuicio ocasionado al actor, lo que fue, por lo demás, acreditado en juicio con la prueba testimonial rendida al efecto.

SEPTIMO: Que, el daño moral debe ser indemnizado y, en el caso, se estima, prudencialmente, como suma resarcitoria de los perjuicios sufridos, la cantidad de ochocientos mil pesos, con reajustes e intereses, contados desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 144, 170 y 227 del Código de Procedimiento Civil; Ley N° 19

Se **REVOCA** la sentencia apelada de treinta de abril del año en curso y, en su lugar, se resuelve:

I.- Se hace lugar a la querella infraccional y se condena a la querellada, Banco Scotiabank a pagar la suma equivalente a 200 UTM por infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496 a beneficio fiscal.

II.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al banco Scotiabank a pagar al actor la suma de ochocientos mil pesos, por concepto de daño moral, en la forma establecida en el considerando séptimo de este fallo, con costas.

Acordada contra el parecer del Ministro don Juan Ignacio Correa Rosales quién estuvo por confirmar el fallo en alzada, en virtud de sus propios fundamentos.

Redacción de la Fiscal Judicial doña Gloria Hidalgo Álvarez.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Rol 85 – 2022 POL.





MKPLXXCHXWY

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Valdivia integrada por Ministro Presidente Juan Ignacio Correa R. Ministro Samuel David Muñoz W y Fiscal Judicial Sra. Gloria Hidalgo Álvarez quien no obstante haber concurrido al acuerdo del fallo no firma por encontrarse con feriado legal. Valdivia, veintidós de agosto de dos mil veintidós.

En Valdivia, a veintidós de agosto de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>